

# ONLINE HUURDERSPANEL

## ONLINE COMMUNICATIE

### Doel onderzoek

Uitvinden in hoeverre onze huurders gebruik maken van online communicatiekanalen en welke dan de voorkeur hebben. Daarnaast wilden we inzicht krijgen in het gebruik van een aantal van onze eigen online kanalen en suggesties voor verbetering verzamelen.

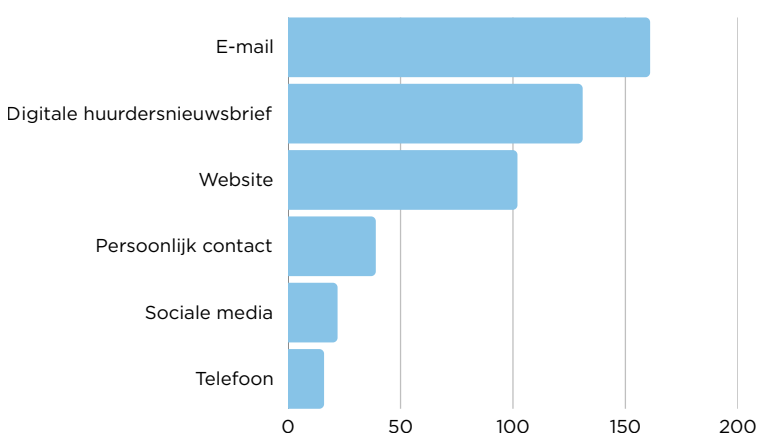
413 panelleden



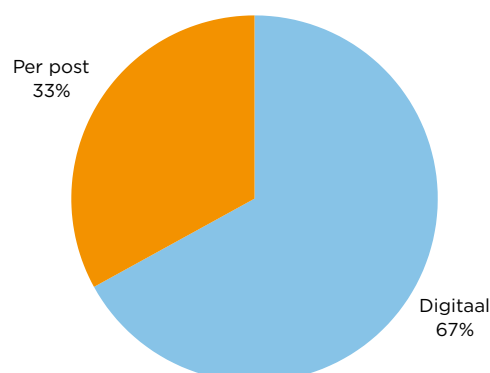
Respons 55%

226 vragenlijsten ingevuld

### Nieuws van Centrada ontvangen de respondenten het liefst via de volgende kanalen:

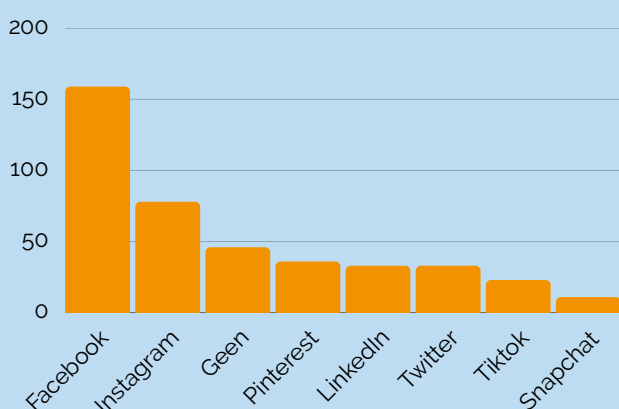


### Belangrijke informatie van Centrada, over bijvoorbeeld onderhoudswerkzaamheden, ontvangt men bij voorkeur:



## SOCIALE MEDIA

De respondenten maken gebruik van de volgende sociale media:



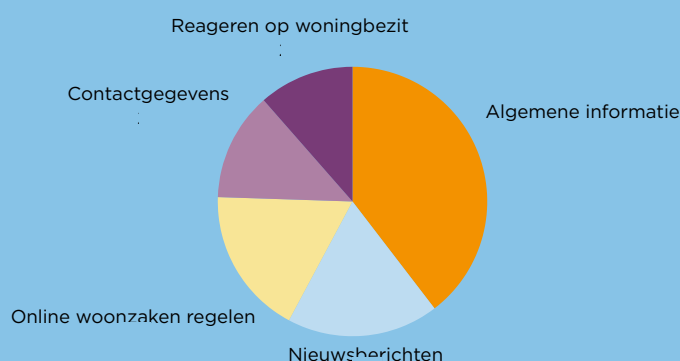
Facebook en Instagram worden het meest gebruikt. Daarnaast is er ook een groep die geen sociale media gebruikt. Slechts 28% van de respondenten volgt ons op Facebook.

Centrada zit op LinkedIn (voor communicatie naar onze samenwerkingspartners) en Facebook. Sinds kort ook op Instagram, om zo beter de jongere huurders (en woningzoekenden) te bereiken.

## WEBSITE

92% van de respondenten bezoekt wel eens de website van Centrada.

En dit zijn dan de voornaamste redenen voor een bezoek:



57% kan de informatie op de website makkelijk vinden

59% vindt de informatie op de website duidelijk



Wist u al dat er een chatfunctie op onze website beschikbaar is?

## NIEUWSBRIEF

84%

van de respondenten leest de nieuwsbrief

54%

van hen is tevreden tot zeer tevreden over de informatie via dit kanaal

70%

vindt de verschijningsfrequentie van 6x per jaar goed

90%

vindt 6 artikelen per uitgave voldoende

### Onderwerpen waar de panelleden meer over willen weten, zijn:

- Woningaanbod
- Passend toewijzen, welke criteria, hoe werkt het puntensysteem
- Veiligheid
- Onderhoudsprojecten en plannings
- Voorstellen werknemers Centrada
- Activiteiten in de buurt
- Meer (persoonlijke) bewonersverhalen
- Vocht en schimmel voorkomen
- Inbraakpreventie
- Urgentie
- Leefbaarheid
- Nieuwbouw

Digitalisering is goed. Maar houd ook oog voor de mensen die daar geen gebruik van maken en/of moeite mee hebben.

Eén inlog voor huurders en woningzoekenden.

Reageer vaker op berichten op de social media kanalen.

Deel meer nieuws op Facebook. En deel ook eens waar Centrada zich nog kan verbeteren.

### VERBETER TIPS

Reparaties ook online kunnen melden

Maak info op de website actueler. Schrijf kort en bondig.

Houd huurder na een melding/klacht meer geïnformeerd over de voortgang.

Zorg op de website voor minder kliks naar bepaalde informatie.

Zorg voor een betere online bereikbaarheid.

Tip-video's inzetten.

## CONCLUSIE

- Naast online blijven we ook offline kanalen gebruiken in onze communicatie met huurders. Ons motto: Online waar het kan, persoonlijk waar nodig.
- Voor de onderwerpen in onze communicatie nemen we de suggesties en tips mee.
- Onze website wordt continu geoptimaliseerd op basis van webstatistieken en verbetertips.
- De frequentie en lengte van de digitale nieuwsbrief houden we zo aan.
- Onze Instagram account gaan we invulling geven. We kijken daarbij goed naar de suggesties voor onderwerpen en de verbetertips.
- We gaan werken aan onze online bereikbaarheid en reactiesnelheid.

Dank aan alle deelnemers voor deelname aan dit onderzoek. Het volgende onderzoek gaat over 'Duurzaamheid'. U ontvangt de vragenlijst daarvoor in april.